

Opinnäytetyö (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Nsostk14

Kevät 2017

Nora Johansson

PALVELUOHJAUKSEN KEHITTÄMINEN PARAISTEN KAUPUNGISSA

– Ikäihmisten neuvontakeskus Seniorum

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosionomi

Kevät 2017 | 37+3

Nora Johansson

PALVELUOHJAUKSEN KEHITTÄMINEN PARAISTEN KAUPUNGISSA

- Ikäihmisten neuvontakeskus Seniorum

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli kehittää palveluohjausta ikäihmisten neuvontakeskus Seniorumissa. Seniorum on Paraisten kaupungin neuvontakeskus ikäihmisille ja heidän omaisilleen, jossa saa neuvontaa sekä ohjausta ikääntymiseen, terveyteen ja sosiaaliseen hyvinvointiin liittyen. Kehittämistehtävänä oli luoda työkalu, joka helpottaa palveluohjaajan ajanhallintaa ja tehostaa työajan käyttöä. Lisäksi suunnittelimme ja toteutimme informaatiotapahtuman Paraisten kaupungin vanhuspalveluista neuvontakeskuksessa.

Kehittämistehtävien tavoitteena oli organisoida ja tehostaa palveluohjaajan työtehtäviä neuvontakeskus Seniorumissa vuosikellon avulla, joka voi toimia myös osana uuden työntekijän perehdytysopasta. Informaatiotapahtuman tarkoituksena oli lisätä kuntalaisten tietoisuutta olemassa olevista vanhuspalveluista ja mahdollisuuden tulla tutustumaan alan toimijoihin avoimeen tapahtumaan.

Kehittämismenetelminä käytettiin osallisuutta ja osallistamista, havainnointia, dialogia sekä kehittävää työtettä. Valittujen kehittämismenetelmien avulla päästiin lopputulokseen, jossa toimeksiantaja sai olla osana kehittämisprosessia, joka puolestaan lisää sitoutumista ja pysyvää muutosta.

Kehittämistyön tuloksena syntyi palveluohjaajan työtehtävien vuosikello ja informaatiotapahtuma Paraisten kaupungin vanhuspalveluista. Vuosikelloon on aseteltu suuritöiset ja aikaa vievät työtehtävät, jotka työntekijän on otettava ajoissa huomioon. Vuosikellossa olevat työtehtävät ovat määritelty omalle sivulleen. Informaatiotapahtuma kehitti vanhuspuolen toimijoiden yhteistyötä, antoi kuntalaisille tietoa palveluista ja loi toimivan tapahtumakonseptin, jota voi hyödyntää jatkossa.

ASIASANAT:

vuosikello, palveluohjaus, vanhustyö, kehittämistyö

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

Spring 2017 | 37+3

Nora Johansson

DEVELOPING SERVICE GUIDANCE IN CITY OF PARAINEN

- Elderly counselling center Seniorum

The goal of this development project was to develop service guidance in an elderly counselling center Seniorum in Parainen, where older people and their relatives can get counselling and guidance for matters such as ageing, health and social wellbeing. The assignment was to create a tool which would help the service council's time management and optimize their working hours. In addition, we planned and executed an informative event of the elderly services available in Parainen at the counselling center.

The goal of the development assignments was to organize and improve the service council's work assignments with the help of an annual timetable. The timetable can also be applied to serve as an introductory guide for a new employee. The informative event's purpose was to increase municipal citizens' awareness of the already existing elderly services and to give an opportunity to familiarize themselves with the field's operators.

Used development methods were social engagement and inclusion, observation, dialogue and development -minded approach. The end result enabled the client to be part of the development process, which in return increases commitment and lasting change.

The development work resulted in an annual timetable for service councilors and informative event of the elderly services in Parainen. Larger work assignments and time consuming tasks, which the employees must take into consideration on time, are arranged in the annual timetable. Timetable's work assignments are defined in a separate sheet. The informative event improved the collaboration between elderly service operators, gave the municipal citizens more knowledge of the services, and created an event concept that can be used in the future.

KEYWORDS:

annual timetable, service guidance, work with elderly, development work

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	8
2.1 Kehittämishankkeen tausta ja toimeksianto	8
2.2 Kehittämishankkeen toimintaympäristön ja toimijoiden kuvaus	9
2.3 Kehittämishankkeen tavoitteet ja kehittämistehtävät	10
3 TIETOPERUSTA	12
3.1 Vanhustyö	12
3.2 Palveluohjaus	18
4 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	20
4.1 Kehittämistoiminta	20
4.2 Kehittämismenetelmät	21
4.3 Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu	22
5 KEHITTÄMISHANKKEEN TUOTOKSET	27
5.1 Palveluohjaajan vuosikello	27
5.2 Infotapahtuma	29
6 ARVIOINTI JA POHDINTA	31
6.1 Kehittämishankkeen toteutuksen arviointi	31
6.2 Eettinen pohdinta	33
LÄHTEET	35

LIITTEET

- Liite 1. Ruotsinkielinen esite informaatiotapahtumasta
- Liite 2. Suomenkielinen esite informaatiotapahtumasta
- Liite 3. Informaatiotapahtumassa käytetty palautekaavake

KUVAT

Kuva 1. Tila, jossa informaatiotapahtuma järjestettiin	29
Kuva 2. Palveluohjaajan ja kotihoidon ohjaajan piste	30

KUVIOT

Kuvio 1. Toimintakyvyn osa-alueet (mukaillen Sarvimäki ym. 2010).	15
Kuvio 2. Kehittämishankkeen prosessikaavio	26
Kuvio 3. Palveluohjaajan vuosikello Seniorumissa	27

TAULUKOT

Taulukko 1. Vuosikellon työtehtävien tarkentaminen	28
--	----

1 JOHDANTO

Suomea voi kutsua ikääntyväksi yhteiskunnaksi. Sodan jälkeiset suuret ikäluokat ovat nyt yli 65-vuotiaita. Väestö elää yhä vanhemmaksi ja elinajan odote kasvaa jatkuvasti. Arvioiden mukaan vuonna 2040 elinajan odote on miehillä 82,1 vuotta ja naisilla 86,3 vuotta. Väestökehityksen mukaan kaikkein vanhimpien ihmisten lukumäärä kasvaa seuraavat kolmekymmentä vuotta. (Sarvimäki ym. 2010, 14-15.) Vuoden 2016 väestötietojen mukaan Suomessa yli 65-vuotiaita on 20,9 prosenttia väestöstä, eli noin joka viides (Tilastokeskus 2016a). Terveystenhoitokustannukset kasvavat lähes jokaisella ikäihmisellä. Arviolta noin kolmasosa eläkeikäisistä tarvitsee apua arjessaan. Ikääntymishaasteisiin tulisi vastata ennaltaehkäisevällä työllä ja omatoimisuutta edistävällä otteella. (Mäkitalo 2016, 16-17.)

Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (2013, 16) on nostanut esille tärkeyden oikeiden palveluiden saamisesta oikeaan aikaan sekä terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen turvaamisen. Vanhuspalvelulaissa on määriteltä, että kunnan on tarjottava neuvontapalveluja, jotka edistävät ikäihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980).

Tämä toiminnallinen kehittämistyö alkoi keväällä 2016 ja päättyi huhtikuussa 2017. Toimeksiantajana toimi Paraisten kaupungin ylläpitämä ikäihmisten neuvontakeskus Seniorum, jossa saa neuvontaa sekä ohjausta ikääntymiseen, terveyteen ja sosiaaliseen hyvinvointiin liittyen. Kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää aikataulutuksen työkalu, joka auttaa palveluohjaajan työn ajanhallintaa sekä organisoii työtä, samalla tehostaen palveluohjausta. Toisena kehittämistehtävänä oli lisätä kuntalaisten tietoisuutta neuvontakeskuksesta ja vanhuspalveluista.

Tärkeimpinä kehittämismenetelminä on käytetty osallisuutta ja osallistamista, havainnointia, dialogia, kehittävä työtötteä sekä dokumentointia. Myös alan kirjallisuuteen tutustuminen on ollut suuressa osassa kehittämishankkeen edetessä. Kehittämishanke on tehty tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, joka mahdollisti valmiin produktin olevan käyttäjän toiveiden mukainen.

Tässä raportissa esittelen ensimmäiseksi kehittämishankkeen lähtökohdat: toimeksiantajan esittely, tavoitteet sekä kehittämistehtävät. Kolmannessa kappaleessa perehdyn

teoreettiseen viitekehykseen, joka toimii kehittämishankkeen pohjana. Neljännessä kappaleessa kuvataan kehittämishankkeen toteutus, kehittämismenetelmät sekä aikataulu. Viidennessä kappaleessa esitellään kehittämishankkeen tuotokset. Viimeisessä kappaleessa arvioin kehittämistyötä kokonaisuudessaan sekä omaa ammatillista kasvua.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kehittämishankkeen tausta ja toimeksianto

Vanhuspalvelulain mukaan kunnan on järjestettävä neuvontapalveluja, jotka edistävät ikäihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Ohjausta on annettava kunnassa olevista hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen edistävistä palveluista. Lain tarkoituksena on turvata laadukkaiden sosiaali- ja terveyspalveluiden saanti ikäihmisen yksilöllisen tarpeen mukaan. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980.)

Paraisten kaupungissa palvelunohjausta on saatavilla neuvontakeskus Seniorumissa kaksi kertaa viikossa puhelimitse tai henkilökohtaisena ohjauksena. Palvelunohjauksesta vastaa yksi henkilö, mutta neuvontakeskuksessa on mahdollista päästä myös muistikoordinaattorin, sairaanhoitajan sekä toimintaterapeutin vastaanotolle määrättyinä ajankohtina.

Otin yhteyttä Paraisten palvelunohjaajaan ja kysyin olisiko neuvontakeskuksessa tarvetta kehittämishankkeelle. Sovimme tapaamisen palvelunohjaaja Arja Santapukin kanssa, jossa keskustelimme, millaisia kehittämistarpeita hän on työssään havainnut ja mitä työvälineitä hän kaipaisi palvelunohjaukseen. Puheenaiheeksi nousi asiakkaiden tavoittaminen (osallistujamäärien vähäisyys tiedotustilaisuuksissa ja järjestetyssä toiminnassa), sosiaalisen median vähäinen käyttö asiakkaiden tavoittamiseksi sekä oman työn ajanhallinta ja organisoiminen neuvontakeskuksessa. Oman kiinnostukseni pohjalta ehdotin kehittämishankkeeksi vuosikelloa, jonka avulla pystytään aikatauluttamaan vuoden aikana tapahtuvia toimintoja ja näin ollen parantamaan työn laatua ja tehokkuutta. Lisäksi yhtenä kehittämistehtävänä saan ideoida ja järjestää yleisötapaus neuvontakeskuksessa. Toimeksiantajan ja opettajan hyväksynnällä aiheeksi vahvistui vuosikellon kehittäminen tukemaan palvelunohjaajan ajankäyttöä sekä informaatiotapahtuman järjestäminen.

2.2 Kehittämishankkeen toimintaympäristön ja toimijoiden kuvaus

Kuntaliitoksen 2009 jälkeen Paraisten kaupunkiin kuuluu Houtskarın, Iniön, Korppoon ja Nauvon kunnat. Saaristokaupungissa on noin 15 500 asukasta, joista 60 prosenttia ovat äidinkieleltään ruotsinkielisiä. (Parainen 2016.) Kaksikielisessä kunnassa virkamiesten on oltava kaksikielisiä tai mahdollistettava palvelun saaminen molemmilla kotimaisilla kielillä. Kielilain mukaan kunta määrittää kaksikieliseksi, jos suomen- tai ruotsinkielinen vähemmistö on vähintään kahdeksan prosenttia kunnan asukasmäärästä. (Kielilaki 423/2003.) Yli 64 vuotiainen osuus väestöstä vuonna 2015 oli 24,8 prosenttia (Tilastokeskus 2016b).

Neuvontakeskus Seniorum on Paraisten kaupungin ylläpitämä neuvonta ja ohjauskeskus kunnan asukkaille, joka on perustettu vuonna 2013. Sitä ennen kunnassa ei ollut erillistä palvelunohjausta vaan asiakkaat saivat tietoa ja ohjausta palveluihin eri sosiaali- ja terveysalan toimijoilta. Saaristoalueella palvelunohjausta hoitaa lähes kokonaisvaltaisesti vanhustyön ohjaajat, koska he tuntevat paikalliset palvelut ja mahdollisuudet sekä ovat tavattavissa asiakkaan asuinalueella.

Neuvontakeskuksen tavoitteena on ikäihmisten ja heidän omaistensa tiedottaminen ja neuvominen ikääntymiseen, terveyteen ja sosiaaliseen hyvinvointiin liittyen sekä tuen ja palveluiden tarjoaminen yksilöllisen tarpeen mukaan. Opastusta saa esimerkiksi palveluista ja etuuksista, terveydestä ja sairaanhoidosta, turvallisesta lääkeshoidosta, apuvälineistä ja tapaturmien ehkäisystä, asumismuodoista, virkistysmahdollisuuksista ja liikuntapalveluista sekä eri järjestöjen toiminnasta. (Parainen 2016.) Neuvontakeskus järjestää myös infotilaisuuksia ja tutustumiskäyntejä ikäihmisiä koskevista asioista asiakkaiden toiveita kuunnellen. Palvelunohjaaja ei tee päätöksiä tai palvelusuunnitelmia, vaan neuvoo ja ohjaa asiakasta oikeiden palveluiden pariin. Tukihakemuksien täyttämishessä saa palvelunohjaajalta apua.

Paraisilla palvelunohjaaja tekee myös kartoittavia kotikäyntejä 80 vuotta täyttäneille henkilöille yhdessä terveydenhoitajan kanssa. Ennaltaehkäisevän kotikäynnin tavoitteena on mahdollistaa ikäihmisen kotona selviytymisen tukeminen. Käynnillä ikäihmiselle annetaan tietoa kunnassa olevasta palvelutarjonnasta sekä arvioidaan toimintakykyä, asunto-oloja ja palvelutarvetta. Ikäihmisen mahdollisuudet asua kotonaan lisääntyvät, kun hän saa apua ja tukea varhaisessa vaiheessa ja tuntee olonsa turvallisiksi. (Häkki-

nen 2002,14.) Ikäihmisille, jotka täyttävät sinä vuonna 80 vuotta lähetetään tiedote tulevasta kotikäynnistä sekä kyselylomake. Kotikäynnit tehdään asianosaisen suostumuksella, joten ikäihmisellä on oikeus peruuttaa käynti niin halutessaan. Kyselylomake käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Lomakkeessa kartoitetaan asumisoloja, sosiaalisia verkostoja, selviytymistä arkipäivässä sekä kokonaisvaltaista hyvinvointia. Asiakkaan suostumuksella kyselylomakkeen tietoja käytetään anonyymisti tilastoimiseen, jotta saataisiin yleiskäsitys siitä, miten 80-vuotiaat kunnassa voivat.

2.3 Kehittämishankkeen tavoitteet ja kehittämistehtävät

Kehittämishankkeen tavoitteena on luoda vuosikello palveluohjaajan työn organisoinnin helpottamiseksi neuvontakeskus Seniorumissa ja järjestää informaatiotapahtuma kunnan vanhuspalveluista. Vuosikelloa varten kartoitetaan vuosittaiset työtehtävät ja kirjataan ne vuosikelloon. Työtehtävien lisääntyessä tai muuttuessa työntekijä voi itse sijoittaa ne vuosikelloon sopivaan ajankohtaan, jotta työmäärä ei kasaantuisi yhteen vuodenaikaan. Vuosikello tulee helpottamaan palveluohjaajan ajankäyttöä sekä ohjeistamaan muita työntekijöitä neuvontakeskuksessa tehtävästä toiminnasta. Informaatiotapahtuman tavoitteena on lisätä kuntalaisten tietoisuutta vanhuspalveluista ja mahdollisuuden tulla avoimeen tapahtumaan tapaamaan vanhusalan toimijoita.

Vuosikellon tarkoituksena on auttaa ihmistä sitoutumaan tavoitteisiin ja luoda ihmiselle konkreettinen aikataulu mitä tulisi noudattaa, jotta paras mahdollinen lopputulos saavutettaisiin. Kun vuosikello on suunniteltu hyvin, voidaan saavuttaa tila, jossa päästään hallitsemattomasta ajankäytöstä hallitumpaan suuntaan. Vuosikelloa käytetään usein apuna talouden tai markkinoinnin suunnittelussa ja sitä käytetään avuksi suurimmassa osassa yrityksistä. Se auttaa suunnittelemaan toimintaa ja sen noudattamisen tavoitteena on se, ettei aikatauluista jäätäisi jälkeen tai tapahtumia tulisi yllätyksenä. (Alhola & Lauslahti 2005, 62.)

Vuosikelloa voidaan pitää työhyvinvointia lisäävänä apuvälineenä, koska hyvin organisoitu ajanhallinta vähentää ylikuormittumista ja stressiä. Liiallinen työmäärä ja jatkuva kiire ovat psyykkisiä kuormitustekijöitä työssä ja saattavat pitkittyessään johtaa työuupumukseen. Suomessa työstressistä kärsiviä on noin joka neljännes työntekijöistä. (Työterveyslaitos 2016.) Työn kuormittavuus on subjektiivista. Jokaisella on yksilöllinen kokemus siitä, mitkä asiat työssä ovat kuormittavia ja miten työstressi ilmenee. Huono työn hallinta lisää riskiä mielenterveysongelmiin ja sydäntauteihin. Tosin työn organisoinnilla

on pystytty vähentämään sairaspotilaisten riskiä jopa 20 prosenttia. (Työturvallisuuskeskus 2016.) Ajanhallinnan haasteena on työn kausittainen kuormittavuus, joka useasti johtuu työn organisoimisen puutteellisuudesta. Työ pitäisi organisoida niin, että työaika riittää tasaisesti olemassa oleviin työtehtäviin. Priorisointi kiireellisyyden ja tärkeysjärjestyksen mukaan kuuluvat myös olennaisesti ajanhallintaan. (Manka ym. 2010, 48.)

Vuosikelloa käytetään erityisesti talousmaailman yrityksissä, joissa budjetointi ja tilinpäätökset määrittävät toimintaa. Johtamisen vuosikello on usein nelikerroksinen. Ytimessä ovat arvot ja visiot, toisena johtamisjärjestelmän osa-alueet, kolmantena vastuuyksikön tärkeät toimenpiteet ja neljäntenä yksilötasoinen toiminta. (Alhola & Lauslahti 2005, 63.)

En tee vuosikelloa suureen yritykseen vaan yksittäisen työntekijän apuvälineeksi, joten joudun muokkaamaan vuosikelloa tarkoitukseen sopivaksi. Sen runkona toimivat tavoitteet ja päämäärä. Mitä vuosikellolla halutaan saavuttaa? Mitä tavoitteet ovat ja miten ne voidaan saavuttaa vuosikellon avulla. Toisena kerroksena toimii yksilötasoisien toiminnan aikatauluttaminen. Työtehtävien määrittely ja niiden sijoittaminen vuosikalenteriin siten, että oma toiminta on sujuvasti nivottu organisaation yhteisiin aikatauluihin.

3 TIETOPERUSTA

3.1 Vanhustyö

Ikääntyneet ovat nykyään suuri asiakasryhmä. Suomessa yli 65-vuotiaita oli vuoden 2015 lopussa 1 123 103 eli noin 20 prosenttia väestöstä (Findikaattori 2016). Väestöennusteiden mukaan vuonna 2030 yli 65-vuotiaiden määrä on kasvanut 26 prosenttiin. Samaan aikaan työikäisten määrä vähenee. (Tilastokeskus 2007.) Sodan jälkeen syntyneet suuret ikäluokat tuottavat hoivapaineita 2020- ja 30-luvulla, jolloin ennätysvuorokaudet ovat siinä iässä, jossa hoivaa tarvitaan (Noppari & Koistinen 2005, 11).

Ihmisten elinajan odote kasvaa jatkuvasti ja tulevaisuudessa vanhustyö kokee suuria haasteita. Ikäihmisten ominaisuudet, tottumukset ja ongelmat ovat muuttuneet vuosikymmenten aikana. Harva luo uusia suhteita, alkoholin riskikäyttäytyminen lisääntyy ja muuttuva elinympäristö aiheuttaa stressiä, esimerkiksi maahanmuutto aiheuttaa turvattomuuden tunnetta. Perinteisen vanhustyön tulisi tulevaisuudessa painottua sosiaaliohjaukseen päihdekäyttäytymisestä, sosiaalisista suhteista, vapaaehtoistoiminnasta ja lisätä kuraattoripalveluja. (Jönson & Harnett 2015, 15.) Vanhuspalvelulain ja laatusuosituksen mukaan ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan vanhuuseläkkeeseen oikeutettua väestöosaa, eli 65 vuotta täyttäneitä (STM 2013).

Jokainen meistä vanhenee ja moni ikäihminen tarvitsee apua ja tukea arkipäivästä selviytymiseen. Tätä avun tarvetta voidaan kutsua vanhustyöksi. (Lill 2010, 10.) Vanhustyön tavoitteena on tarjota asiakaslähtöistä, yksilöllisten tarpeiden mukaista tukea toimintakyvyn vahvistamiseksi ja oikeiden palveluiden turvaamiseksi. Ikääntyneet eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan hoito pitää räätälöidä yksilön elämänhistorian, elämäntilanteen ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Ikäihmisen kohtaaminen ja mielipiteen kuuleminen on otettava huomioon vanhustyön eettisyydessä. (Aejmelaus ym. 2007.)

Vanhustyötä tehdään ikäihmisten parissa erilaisissa toimintayksiköissä, organisaatioissa, arkielämässä sekä epävirallisena huolenpitona perheissä ja lähiverkostoissa. Vanhustyö on esimerkiksi kuntoutusta, arkielämässä tukemista, hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa. Työssä huomioidaan vanhuksen elämäntilanne, hoidon tarve sekä työntekijän koulutus. Vanhustyön viitekehys on hyvin laaja, koska alalla toimii erilaisen koulutus- ja teoriaperustan saaneita ammattilaisia. Vanhustyön päämääränä on edistää ja tukea hy-

vinvointia, elämänlaatua, turvallisuuden tuntua sekä selviytymistä arkielämässä. Päämäärien omaksuminen vaatii dialogia asiakkaan, heidän läheistensä, ammattilaisten ja palveluysiköiden luottamushenkilöiden välillä. Vanhustyössä luodaan myös edellytyksiä osallisuudelle ja mielekkäälle toiminnalle unohtamatta ikäihmisen omia voimavaroja ja omatoimisuutta. (Aejmelaeus 2007, 10.)

Yhteiskunnan tehtävä on luoda hyvät puitteet ikäihmisten hoidolle ja palveluille. Toimintakyvyltään heikentyneellä vanhuksella on samat oikeudet ja ihmisarvo kuin muilla yhteiskunnan jäsenillä. Poliittisten päätösten tulee tukea toimintakyvyn edistämistä ja ikäihmisen kotona asumista. Jokaisella ihmisellä on oikeus arvokkaaseen vanhuuteen ja kunnioittavaan kohteluun asuinpaikasta ja hoidontarpeesta riippumatta. On tärkeää kuulla ikäihmisen toiveita hänen hoidosta, eikä keskittyä vain ympäristön rajoitteisiin ja velvoitteisiin. Kuntouttava työote ja kuntoutus ovat ensisijaisen tärkeitä vanhustyössä. Se voimaannuttaa ikäihmistä ja hänen läheisiään sekä myös ammattihenkilöstöä. (Sarvimäki 2010, 23-25.)

Ikäihmisten palveluiden järjestäminen on kuntien vastuulla. Kunta voi järjestää palvelut itse, ostaa toiselta kunnalta tai yksityiseltä palveluntuottajalta. Palveluita myönnetään yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. (STM 2016.) Vanhuspalvelulain (viralliselta nimikkeeltään laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista) tarkoituksena on edistää ikäihmisten terveyttä, hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja selviytymistä itsenäisesti sekä mahdollisuutta vaikuttaa palveluiden kehittämiseen kunnassa. Tavoitteena on parantaa ikäihmisten oikeutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja. (Kuntaliitto 2017.)

Hyvän vanhuuden edellytyksiä on tuntee olonsa turvalliseksi ja päätösvaltaiseksi omaan elämäänsä. Ikääntyvälle ihmiselle subjektiivinen kokemus siitä, että hän voi kokea vaikuttavansa hänen elämänsä kulkuun ja ikääntymiseen liittyviin elämänmuutoksiin omalla pätevyydellään ja voimavaroillaan on hyvin tärkeää ja vanhustyöllä yritetäänkin edesauttaa sen toteutumista ja vahvistaa ikääntyneitten elämänhallinnan mahdollisuuksia. (Koskinen ym. 1998, 55.)

Julkilausumaton tulkinta on, että ikäihmisiä pidetään taakkana yhteiskunnalle. Ei ole miellyttävää elää elämänsä viimeisiä vuosia tuntien olevansa taakaksi muille, arvoton. (Jabe 2015, 26-27.) Ikäihmiset ymmärretään usein pelkkänä kulueränä ja yleisessä keskustelussa painotetaan ikääntymisen ongelmia, kuten sairauksia ja raihnaisuutta. Ajattelu ikääntyvistä pitäisi kääntää kuluerän sijaan heidän voimavarojensa aktivoimiseen.

(Suomi & Hakonen 2008, 9.) Ikääntyminen voidaan nähdä dynaamisena voimavarana, jolloin keskitytään hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Onnistuvalla ikääntymisellä ei ole vaikutusta pelkästään yksilölle, vaan koko yhteiskunnalle. Hyvinvoivilla ikäihmisillä säästetään sosiaali- ja terveystalouden kustannuksissa. (Eloranta & Punkanen 2008, 5-7.)

Toimintakyky

Ikääntymiseen liittyy sekä kielteisiä että myönteisiä seurauksia. Positiivisia puolia ovat elämäkokemuksen karttuminen, viisauden ja taitojen kehittyminen. Kielteisinä seurauksia voidaan pitää menetyksiä, toimintakyvyn – ja terveyden heikentymistä. (Sarvimäki ym. 2010, 19.) Toimintakyky on laaja käsite, joka kulkee käsi kädessä terveyden käsitteen kanssa. Yleisesti toimintakyvyllä tarkoitetaan selviytymistä arjen toimista. Toimintakyky voi alentua esimerkiksi sairauden tai vamman seurauksena. (Eloranta & Punkanen 2008, 9.) Toimintakykyä ei voi mitata vain fyysisenä ulottuvuutena, vaan se koostuu myös psyykkisistä ja sosiaalisista voimavaroista (Suomi & Hakonen 2008, 122).

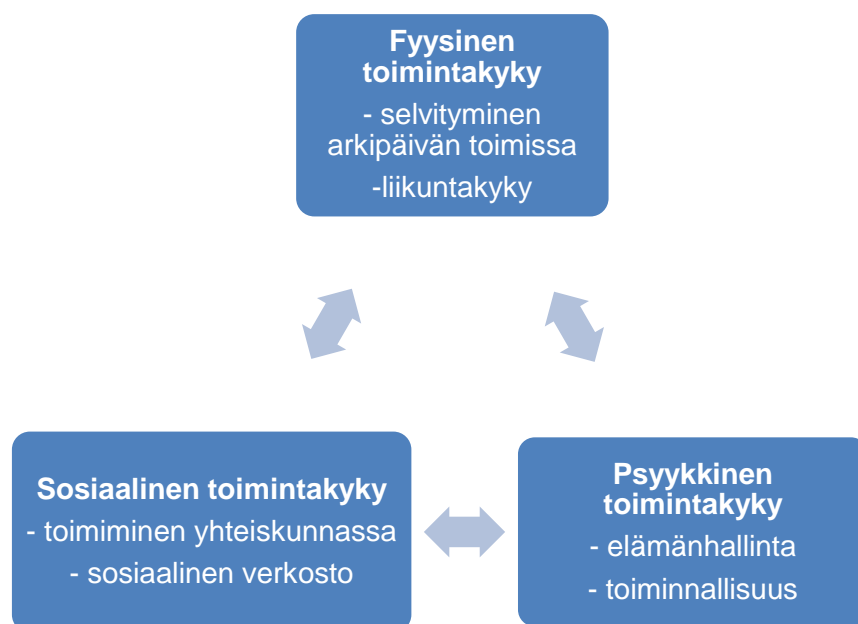
Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan terveydentilan ja biologisen iän vaikutusta fysiologisiin toimintoihin (Suomi & Hakonen 2008, 123). Ikääntymisen seurauksena elimistön toimintakyky heikkenee ja sairauksien vastustuskyky vaikeutuu. Kestävyydessä ja lihasvoimassa alkaa ilmentyä merkittävää heikentymistä 50.ikävuoden jälkeen. Fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen ilmentyy aistien huonontumisena (näköaisti, kuuloaisti, makuaisti, tasapainoaisti ja tuntoaisti) ja liikkuvuuden alentumisena. Ikäihmisellä fyysistä toimintakykyä voi mitata selviytymisenä jokapäiväisissä toiminnoissa: pukeutuminen, tuolilta nouseminen, liikkuminen ulkona taikka tasapainon ylläpitäminen. (Eloranta & Punkanen 2008, 12-16.) Fyysistä toimintakykyä voi edistää varhain annetulla tuella. Ennaltaehkäisevä työ pidentää kotona-asumisen mahdollisuutta ja vähentää palveluiden tarvetta. (Suomi & Hakonen 2008, 125.)

Psyykkinen toimintakyky muodostuu kyvystä vastaanottaa ja käsitellä tietoa, kyvystä elämänhallintaan, kyvystä tarkastella käsityksiä itsestään ja ympäröivästä maailmasta, kyvystä tuntea ja kyvystä vastaanottaa ja käsitellä tietoa (THL 2015.) Psyykkinen toimintakyky kuvaa sitä, kuinka hyvin yksilö vastaa elämän kriisitilanteiden haasteisiin henkisesti. Päätöksenteko ja ongelmanratkaisukyky kuuluvat olennaisesti elämänhallintaan ja psyykkiseen toimintakykyyn. (Eloranta & Punkanen 2008, 12-15.) Ikäihmisellä psyykkinen toimintakyky voidaan liittää yksinäisyyden kokemiseen, mielialan muuttumiseen,

elämän tarkoituksellisuuteen ja suhtautumiseen ikääntymiseen. Yhteiskunnan ja kulttuurin näkökulma ikääntymiseen vaikuttavat myös ikääntyvän ihmisen omaan ikääntymiskokemukseen. (Suomi & Hakonen 2008, 128.)

Sosiaalinen toimintakyky on kykyä toimia yhteiskunnan asettamien arvojen ja normien mukaisesti, selviytymistä jokapäiväisistä toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja rooleista. Sosiaalisessa toimintakykyyn sisältyy sosiaaliset suhteet, ajankäyttö sekä harrastukset. (Ikäinstituutti 2009.) Sosiaaliset roolit muuttuvat elämän aikana, niitä menetetään ja saadaan lisää. Isovanhemmaksi tuleminen, eläkkeelle jääminen, puolison kuolema ovat esimerkkejä tapahtumista, jotka muuttavat rooleja. Tutkimuksien mukaan naiset ovat sosiaalisesti aktiivisempia kuin miehet. Muistisairaudet pienentävät sosiaalista verkostoa ja usein jäljelle jäävät vain omaiset ja lähimmät ystävät. Laaja sosiaalinen verkosto vaikuttaa positiivisesti sekä fyysiseen että psyykkiseen toimintakykyyn. (Eloranta & Punkanen 2008, 16-18.)

Toimintakyvyn jaottelusta huolimatta kaikki osa-alueet kietoutuvat toisiinsa. Yhden osa-alueen heikentyessä vaikuttaa se myös muihin osa-alueisiin. Esimerkiksi jos fyysinen toimintakyky heikentyy muistisairauden takia, johtaa se myös sosiaalisen toimintakykyyn kun sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen vaikeutuu. Ikäihmisen toimintakykyä voi mitata erilaisten arviointimenetelmien avulla. Esimerkiksi RAVA on mittari, jonka avulla arvioidaan laajaa toimintakykyä. (THL 2012.)



Kuvio 1. Toimintakyvyn osa-alueet (mukaillen Sarvimäki ym. 2010).

Ennaltaehkäisevä vanhustyö

Yhteiskunnassamme merkittäviksi asioiksi ovat nousseet ikäihmisten osallisuuden tukeminen ja ongelmien ennaltaehkäisy. Laitospaikkoja on vähennetty, joten näin ollen yhä useampi ikääntynyt asuu omassa kodissaan. Yhteiskunnallisissa julkaisuissa mainitaan yhä useammin ennaltaehkäisevä työ ja osallisuuden tukeminen tärkeänä osana palveluiden tuottamisessa ikäihmisille. Esimerkiksi ikälain luonnoksessa ja ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa mainitaan ennaltaehkäisevä työ ja osallisuuden tukeminen. Ikäihmisille tarkoitetut sosiaali- ja terveystalvelut on toteutettava siten, että ne tukevat ikäihmisen mahdollisuutta arvokkaaseen elämään. (Innokylä 2013.)

Ehkäisevässä sosiaalipolitiikassa on siirrytty sosiaalisten ongelmien ehkäisystä uusiin toimintamalleihin, joissa painotetaan palvelujen tuottamista tehokkaasti ja taloudellisesti. Ennakoivaa voimavaratyötä voi toteuttaa järjestämällä ikäihmisille mahdollisuuksia harastaa heille tärkeitä asioita ja luoda uusia elämäntavoitteita. Ikääntymisen ymmärtäminen voimavarana, eikä ongelmana kehittää ikäihmisten saamaa kohtelua yhteiskunnassa. Myönteinen asennoituminen auttaa ikäihmistä suhtautumaan positiivisesti ikääntymiseen ja mahdollistaa osallisuuden tunteeseen yhteiskunnassa. Ehkäisevä vanhustyö on myös taloudellisesti perusteltavissa. (Suomi & Sinikka 2008, 111.)

Suomessa vallitsee kirjoittamaton yksimielisyys siitä, että ikääntyneiden tulisi asua kotonaan mahdollisimman pitkään tai muussa kodinomaisessa paikassa. Ympäri vuorokautisen hoidon tarvetta tulee vähentää uudistetuilla palvelumalleilla. Se edellyttää käytännön tekoja nopeasti, tehokkaasti ja koko Suomen alueella. Myös ikäihmisen itse olisi otettava vastuu omasta hyvinvoinnistaan. Elämäntavat, terveyden ylläpitäminen ja ongelmien ennaltaehkäisy olisi keino vähentää laitospaikkoja. (Mäkitalo 2016). Ikäihmisiä kannustamalla ja tukemalla uusissa asioissa edistetään pitkäkestoista hyvinvointia. Ryhmämuotoisella toiminnalla vahvistetaan ikäihmisten sosiaalisia suhteita ja he saavat toimia sekä vastaanottavana että antavana osapuolena terveyden edistämässä (University of Brighton 2013).

Etsivällä vanhustyöllä yritetään tavoittaa ikäihmiset, jotka ovat jääneet yksin koteihinsa, eivätkä tiedä palveluista, joita on olemassa. Kuusikymmentä prosenttia yli 60 vuotiasta asuu yksin. Yksinäisen ihmisen on vaikea lähteä oma-aloitteisesti toisten ihmisten seuraan. Etsivän vanhustyön tarkoituksena on ohjata käsi yksinäiselle. Etsivää vanhustyötä on tehty jo pitkään seurakunnissa, vapaaehtoistyössä ja pienimuotoisesti kuntien

sosiaalityöntekijöiden kautta. Nykyisin ehkäisevien kotikäyntien avulla tavoitetaan ikäihmisiä ja tarjotaan palveluohjausta. Kunnista 54 prosenttia järjesti ehkäiseviä kotikäyntejä. (Vanhus- ja lähimmäispalvelunliitto 2015, 3-10.)

Hyvinvointia edistävä kotikäynti kuuluu ikälain (12 §) mukaan väestön hyvinvointia edistäviin palveluihin, joita kunnan tulee ikäihmisille järjestää (Ikälaki 980/2012). Hyvinvointia edistävä kotikäynti (entiseltä nimeltään ehkäisevä kotikäynti) on etsivän toiminnan muoto ikäihmisten parissa. Kotikäynnin tekee sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Sen tavoitteena on antaa ikäihmiselle tietoa kunnassa olevasta palvelutarjonnasta ja vapaa-ajan aktiviteeteista sekä muista ikäihmistä kiinnostavista asioista. Kotikäynnillä arvioidaan myös ikäihmisen asumisolaja, toimintakykyä ja palvelutarvetta. Hyvinvointia edistävä kotikäynti on ennalta suunniteltu, tietylle ikäryhmälle suunnattu palvelu, josta ikäihmisellä on oikeus kieltäytyä niin halutessaan. Ehkäisevän toiminnan avulla lisätään terveiden ja toimintakykyisten elinvuosia ja mahdollistetaan palvelunsaanti niille, jotka ovat jääneet palveluiden ulkopuolelle. (Voutilainen ym. 2002, 96.)

Kunnat saavat itse päättää kuinka ehkäisevät kotikäynnit järjestetään ja mille ikäryhmälle (yleisimmin 75-80-vuotiaille). Kuntaliiton järjestämässä kehittämishankkeessa tehtiin ikääntyneen haastattelulomake, jota kunnat voi käyttää sellaisenaan tai muokata tarpeisiinsa sopivaksi. Haastattelulomakkeessa kartoitetaan ikäihmisen terveys, toimintakyky, asuinolot, palveluista tiedottaminen, henkilökohtaiset tavoitteet ja hyvinvointisuunnitelma sekä yhteenveto ja johtopäätökset. (Kunnat 2014.) Ikäihmisten suhtautuminen hyvinvointia edistäviin kotikäynteihin on ollut myönteistä ja haastatteluhetkeä on pidetty piristävänä lisänä arkipäivään. Haastateltavat ovat olleet tyytyväisiä saadessaan tietoa paikallisten palveluiden saatavuudesta, kuten myös hoitotarvikkeista ja apuvälineistä. Jos käynnin yhteydessä todettiin hoidon tai tutkimuksen tarvetta, haastateltava ohjattiin ottamaan yhteyttä lääkäriin tai muuhun tahoon hoitotarpeesta riippuen. Myös haastattelija voi ottaa yhteyttä palveluihin asiakkaan puolesta. (Häkkinen 2002, 38.)

Lähivuosina vanhustyötä on kehitetty erilaisilla hankkeilla ja tutkimuksilla. Hankkeiden yhteydessä on luotu toimintamalleja, joita vanhuspalvelut voi hyödyntää, esimerkiksi IKINÄ-mittari (kaatumisvaaran arviointi), Kunnon Hoitaja (koulutus kotihoidon ja palveluasumisen henkilökunnalle iäkkäiden voima- ja tasapainoharjoittelusta) sekä lukuisia op-paita turvalliseen asumiseen kotona ja hyvinvoinnin ylläpitämiseen (THL 2016.) Hankkeiden tavoitteena on edistää terveyttä ja vähentää hyvinvointi- ja terveyseroja. Hankkeiden avulla on voitu tehdä vertailuja, miten kunnissa palveluita tuotetaan sekä asiakastyytyväisyyttä. (STM 2016.)

3.2 Palveluohjaus

Vanhuspalvelulaki velvoittaa kuntia järjestämään iäkkäälle ihmiselle sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat oikea-aikaisia ja tarpeisiin nähden riittäviä. Palveluiden on tuettava hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Ennaltaehkäisevänä toimintana on kiinnitettävä huomiota kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. Kunta on vastuussa palvelutarpeen selvittämisestä yhdessä iäkkään ja tarpeen vaatiessa hänen omaisensa, läheisensä tai edunvalvojan kanssa. Palvelujen tarve tulee selvittää kokonaisvaltaisesti hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn kannalta. Palvelutarpeiden selvittämisestä vastaavan työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukainen ammattihenkilö. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980.)

Palveluohjaus on asiakkaan etua korostava työmenetelmä, jossa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet ja voimavarat. Yksilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma määrittellään hyödyntämällä saatavilla olevia palveluita järjestöjen, kunnan tai yksityisiltä tahoilta. Asiakaslähtöinen työskentelytapa sekä luottamussuhde asiakkaan ja työntekijän välillä ovat avain hyvään palveluohjaukseen. Tiivistetysti palveluohjaus on työmenetelmä, jolla kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmien hajanaisuuden haittoja. (Pirkkalan kunta 2016.) Palveluohjauksen tavoitteena on järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki yksilöllisen tarpeen mukaan ja käytettävissä olevien resurssien puitteissa (Innokylä 2013).

Yksilökohtaisen palveluohjauksen keskeisin sisältö on neuvonta, ohjaus, tuen antaminen, koordinointi ja asianajo. Näihin liittyvät kiinteästi palvelujen tarpeen yksilöllinen arviointi, suunnittelu ja voimavarat. Palveluohjaus voi tapahtua kasvokkain tai puhelimitse. (Suomen palveluohjausyhdistys 2011.)

Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteet ja sisältö

Palvelutarpeen arvioinnilla tuetaan ikäihmisten mahdollisuuksia asua omassa kodissa mahdollisimman pitkään ja turvataan oikeus ikäihmiselle tarpeellisiin palveluihin. Asiakaslähtöisesti arvioinnissa huomioidaan yksilön omat voimavarat, tarpeet ja eletty historia. Hyvinvointia ja terveyttä edistetään antamalla ennaltaehkäisevää ohjausta ja neuvontaa aiheeseen liittyen. Arvioinnin avulla hahmotetaan ikäihmisen kokonaisuus hyvinvoinnin ja toimintakyvyn kannalta ja millä toimenpiteillä niitä ylläpidetään ja parannetaan.

Arvioinnin avulla voidaan myös puuttua ajoissa ikäihmisen arjen selviytymistä uhkaaviin riskitekijöihin ja ongelmiin. Yhdenmukaisella palvelutarpeen arviointikäytännöllä luodaan kaikille tasavertainen oikeus yhteisiin palveluihin ja voimavaroihin. Pelkästään kunnan omat palvelut eivät välttämättä riitä ikäihmisen arjen tueksi, vaan saatetaan tarvita myös yksityisten toimijoiden, järjestöjen, säätiöiden tai muun kolmannen sektorin tarjoamia toimintoja ja palveluja. Suosituksen mukaan palvelutarpeen arviointi sisältää toimintakyvyn neljä ulottuvuutta: fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen ulottuvuus. Myös toimintakyvyn heikkeneminen otetaan huomioon arvioinnissa. Näihin ulottuvuuksiin vaikuttavia riskitekijöitä ovat muun muassa terveydentilan epävakaus, turvattomuus, heikko ravitsemustila, kipu, tukiverkoston puuttuminen ja sosiaalisten kontaktien vähyys. Ikäihmisen voimavaroja voidaan arvioida tarkastelemalla taloudellista tilannetta, asumisympäristön puutteita, vaaratekijöitä sekä myös mahdollisuuksia ja vahvuuksia. (Kanta-Hämeen Pitsi-Hanke 2013, 16.)

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään aina yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on edistää ikäihmisen kotona asumista edistävää työtettä sekä koko palvelujärjestelmän arvioinnin kehittämistä paikallisesti ja kattavasti. Suunnitelmaa tarkastellaan ja muutetaan asiakaslähtöisesti ikäihmisen tarpeiden tai voimavarojen muuttuessa. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, jota voisi palvelusuunnitelmaa tehdessä kutsua työntekijän yhteistyökumppanina. Siten luodaan yksilön tarpeisiin vastaava saumaton ja joustava palvelukokonaisuus, jossa on otettu huomioon ikäihmisen voimavarat ja kehittämistarpeet. (Päivärinta & Haverinen 2002, 5.) Hoito- ja palvelusuunnitelma tulisi aina tehdä moniammatillisena yhteistyönä, johon kuuluu sosiaalityön, hoitotyön ja lääketieteellisen työn osaajat. Näin ollen turvataan asiakkaan kokonaisvaltainen hoidon tarve. Päävastuun ottaneella taholla on velvollisuus koordinoida asiakkaan palveluntarvetta ja ottaa yhteyttä eri ammattialojen osaajiin, jotta palvelusuunnitelma vastaisi asiakkaan tarpeita. Koordinoija on tavallisimmin kotipalveluohjaaja tai omahoitaja. Riippuen siitä minkä palveluiden piirissä ikäihminen on. (Voutilainen ym. 2002, 91-92.)

Hyvällä palvelusuunnitelman toteutuksella ja suunnittelulla voidaan ennaltaehkäistä ikäihmisen elämänlaadun heikentymistä, johon vaikutetaan tuella, palveluilla sekä tarvittavalla hoidolla. Tästä syystä työntekijän ammatti- ja vuorovaikutustaidot ovat avainasemassa. Palveluohjaajan on tunnettava paikalliset palvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta yli hallintarajojen, sillä aina ei ole mahdollista saada palveluita paikallisesti toteutettuna. (Päivärinta & Haverinen 2002, 5.)

4 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

4.1 Kehittämistoiminta

Minulle oli alusta asti selvää, että haluan tehdä toiminnallisen opinnäytetyön, jossa saan kehittää konkreettisen tuotoksen, joka hyödyttää toimeksiantajaa.

Perinteiset kysely- ja haastattelututkimukset analyysineen voidaan luokitella tutkimukselliseksi opinnäytteeksi. Toiminnallinen opinnäytetyö, eli kehittämishanke on vaihtoehto perinteiselle tutkimustyölle. Kehittämishankkeessa suunnitellaan ja toteutetaan produkti, joka voi olla muun muassa tapahtuma, kampanja, uuden työskentelytavan kehittäminen, portfolio tai oppimateriaali. (Hakala 1998, 21.) Kuitenkin tutkimustyöllä ja kehittämishankkeella on paljon yhtäläisiä tunnuspiireitä, joita on vaikea rajata, mutta kehittämishankkeen voidaan sanoa olevan ainutkertainen, kun taas tutkimustyö noudattaa tieteenalansa sääntöjä ja vaatimuksia (Salonen, 2013, 9-11).

Kehittämistoiminta on laaja kenttä, jossa toiminnan kohde, laajuus, organisointitapa ja lähtöpiste vaihtelevat suuresti. Suppeimmillaan toiminnan kehittäminen voi kohdistua yhteen työntekijään ja laajimmillaan koko organisaation yhteisten toimintatapojen kehittämiseen. Toiminta voi olla hankeperustainen tai jatkuvaa kehittämistoimintaa. Hankkeella on rajattu toteutusaika, tavoitteet, määritetyt toimintatavat ja arviointiasetelma. Jatkuva kehittämistyö on jatkuvaa jokapäiväistä toimintaa, esimerkiksi organisaation laaturyö, mutta organisaatioissa toiminta rytmitetään usein puolivuotisiin jaksoihin. (Toikko & Rantanen 2009, 14.)

Kehittämistoiminnan tavoitteena on tähdätä muutokseen, kehittää olemassa olevia toimintatapoja- ja rakenteita tai luoda täysin uusia, parempia toimintamalleja. Tavoitteellisuus on kehittämistoiminnan ydin, johon sisältyy ajatus muutoksesta, jossa suunta on menneestä kohti tulevaa. Muutos voi tapahtua määrällisesti, laadullisesti tai rakenteellisesti. Keskeistä on myös näkökulman valinta. Onko lähtökohtana organisaatiossa olemassa olevat toimintaperiaatteet vai kehitetäänkö uutta työntekijöiden asiantuntijuutta hyödyntäen? Toimijoina voidaan pitää myös kansalaisia ja palveluiden käyttäjiä, silloin kehittäminen tapahtuu alhaalta ylös: palveluja kehitetään niiden käyttäjien näkökulmasta. (Toikko & Rantanen 2009, 15, 49.)

4.2 Kehittämismenetelmät

Kehittämishankkeeni tärkeimmät kehittämismenetelmät ovat osallisuus ja osallistaminen, havainnointi, dialogi, teoriapohja, kehittävä työote sekä dokumentointi. Kehittämishankkeen tavoitteena on tehdä työkalu (vuosikello), joka palvelee toimeksiantajan tarpeita, joten kehittämismenetelmiä valitessa suuressa roolissa oli yhteistyö toimeksiantajan kanssa ja hänen toiveiden ja mielipiteiden kuuleminen.

Koin kirjallisuuteen tutustumisen ennen kehittämishankkeen toteuttamista ensisijaisen tärkeänä. Opinnoissani ei ole juurikaan käsitelty ikäihmisiä asiakasryhmänä taikka palvelunohjaamista, joten taustatietoni aiheesta oli vähäistä. Teoriapohjaa varten pyrin valitsemaan mahdollisimman luotettavia ja ajankohtaisia lähteitä. Kriittisyys alan kirjallisuuteen ja tehtyihin tutkimuksiin pitäisi säilyä koko prosessin ajan. Lähtökohtana kriittisyydelle on alitajuntainen kysymysten esittäminen ja jopa epäileminen. Kriittisyys on tärkeää, koska koko kehittämishanke saattaa rakentua teoriapohjan varaan. (Hakala 1998, 109.) Toimeksiantajalta sain luettavaksi hyödyllistä kirjallisuutta ja materiaalia, jonka avulla sain teoriapohjan neuvontakeskuksen toiminnasta ja tavoitteista. Alan kirjallisuudesta oli paljon valikoimaa kirjastoissa, mutta suurin osa niistä olivat hyvin vanhoja, varsinkin vuosikelloon liittyvän teorialiedon löytäminen oli haastavaa. Vuosikelloa on alun perin käytetty markkinoinnin ja talouden työvälineenä, mutta nykyään vuosikelloon ja sen variaatioihin voi törmätä kaikilla toimialoilla. Löysin aikaisempia sosiaalialan opin-näytteitä, joissa kehittämishankkeena tai osana kehittämishanketta on vuosikello, joista oli apua oman kehittämishankkeeni ideoinnissa.

Osallistamisen avulla toimeksiantaja saadaan mukaan hankkeen suunnitteluun ja päätöksentekoon. Osallistaminen pitää sisällään toimijoiden opastamisen, ohjaamisen sekä joissakin tapauksessa jopa "pakottamisen". Osallistumisen kautta lisätään sitoutumista ja kiinnostusta kehittämiseen. Tutkimuksien mukaan työntekijöiden osallisuus kehittämiseen tuottaa parempia tuloksia sekä antaa heille mahdollisuuden kehittää omaa työtään ja olla osana muutosta. Osallistuminen pyritään rakentamaan dialogia käyttäen. Osallistavassa kehittämistoiminnassa käytetään laajenevaa dialogia, tai dialogista dialogia, jossa pyrkimyksenä on toisilta oppiminen ja kiinnostus muihin osapuoliin. Se perustuu intressiin kysyä ja oppia toisilta. (Toikko & Rantanen 2009, 90-93.)

Havainnoinnin tarkoituksena on selvittää toimintaa: mitä havainnoinnin kohteessa tehdään tai mitä siinä tapahtuu. Havainnot tekee tutkija, joka voi toimia sisäpuolisesta tai

ulkopuolisesta näkökulmasta. Havainnoinnissa haastetta tuo omien havaintojen erottaminen muun henkilökunnan kertomista havainnoista. (Koppa 2015). Yritin välttää kysymästä henkilökunnan jäseniltä, kuinka he kokevat työnsä tai toimintatavat, koska se olisi vaikuttanut omaan havainnointiini. Raja itse havaitulta olisi hämärtynyt muilta omaksuttuun tietoon. Toimin sisäpuolisena havainnoijana, koska olin fyysisesti läsnä tutkimuskohdetta ja toimin myös työyhteisön jäsenenä. Kyseessä oleva havainnointi-tekniikka määritellään osallistuvaksi havainnoinniksi. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija ei voi ennalta määritellä mihin kysymyksiin tulee saamaan vastauksen. Havainnointimenetelmässä tutkija kirjoittaa havaitsemansa asiat suoraviivaisesti eikä arvoasetelmiensa kautta (Virtuaali AMK 2016). Ihminen tekee jatkuvasti tiedostamatta tai tiedostetusti havaintoja arkielämän tilanteista, joka toimii osana kehittämistyön tiedonkeruumenetelmää (Vilkkä & Airaksinen 2003, 112).

4.3 Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu

Vuosikello

Hanketta aloittaessa ei ollut tarkkaa ideaa tai mallipohjaa millainen vuosikellosta tulisi. Lähtökohtana oli kartoittaa palveluohjaajan vuosittaisia työtehtäviä neuvontakeskus Seniorumissa ja luoda niiden pohjalta selkeä ja helppokäyttöinen vuosikello, joka toimii ajankäytön työvälineenä. Mietimme yhdessä mihin tarkoitukseen ja kenen nähtäväksi vuosikello tulee. Neuvontakeskuksen asiakkaita varten olisi voinut tehdä erillisen tapahtumien vuosikellon, mutta tulevia tapahtumia on mahdotonta suunnitella vuodeksi eteenpäin. Keskusteluiden jälkeen vuosikellon käyttötarkoitukseksi muodostui palveluohjaajan työn apuväline, joka on näkyvällä paikalla työhuoneessa ja toimisi kalenterin tavoin. Vuosikello voi toimia myös perehdyttämismateriaalina uudelle työntekijälle. Sen avulla näkee mitä työtehtäviä/tapahtumia on tulossa, jonka avulla ennakointi ja ajankäyttö helpottuvat. Varsinkin uudelle työntekijälle asioita saattaa tulla yllätyksenä. Lopulta hallitun ajankäytön hyödyt näkyvät myös asiakastyössä, esimerkiksi palveluohjaaja ei ole kuormittunut työmäärästä ja asiakkaille suunnattuja tapahtumia on ehditty suunnittelemaan ajoissa.

Koska tein syventävän harjoitteluni neuvontakeskus Seniorumiin, niin minulla oli mahdollisuus kartoittaa ja tutustua työtehtäviin osana henkilökuntaa. Hankkeen toteuttaminen olisi ollut hyvin vaikeaa jos lähtökohtana olisi ollut vuosikellon kehittäminen ulkopuolisena toimijana. Harjoitteluni ensimmäisinä viikkoina minua perehdytettiin työhön ja toimintaympäristöön, jonka aikana kirjoitin ylös kaikki työtehtävät ja tapahtumat, jotka mie-

lestäni kuuluvat vuosikelloon. Tarkoituksena ei ollut kirjata kaikkia työtehtäviä yksityiskohtia myöden ylös, koska suurin osa työstä koostuu rutiininomaisista, päivittäin toistuvista tehtävistä, kuten puhelimeen ja sähköposteihin vastaamisesta, asiakaspalvelusta ja paperityöstä. Vuosikelloon kootaan erityistapahtumat ja suuritöiset tehtävät, joihin on ennakoitava ja varauduttava ajoissa.

Työtehtävien kartoittaminen yhdessä toimeksiantajan kanssa käynnistyi työpajassa. Listasimme työtehtäviä paperille ranskalaisin viivoin. Tässä vaiheessa emme tarkemmin miettineet kuuluvatko työtehtävät vuosikelloon ja mihin vuodenaikaan ne sijoittuisivat, vaan vapaasti listasimme kaikki mieleen tulevat asiat. Harjoitteluni ansioista olin itse havainnoinut ja osallistunut työtehtäviin ja osasin johdatella työtehtävien kartoittamista, kuten kysyä mitä lisätyötä ja valmistelua esimerkiksi 80-vuotiskäynnit vaativat. Työtehtävien listaaminen jatkui työn ohessa. Kirjasimme muistilapuille asioita, jotka liittyivät työtehtäviin tai vuosikellon laatimiseen.

Seuraavassa työpajassa kävimme läpi kirjaamamme työtehtävät. Listalta karsittiin ne työtehtävät, joita emme kokeneet tähdelliseksi vuosikellon käyttötarkoitusta varten. Jäljelle jääneet työtehtävät aseteltiin paperille neljään vuodenaikaan: kevät, kesä, syksy ja talvi. Samalla kirjattiin ylös mitä työtehtävät pitävät sisällään, sillä vuosikelloon merkitään työtehtävä lyhyesti, esimerkiksi siltakävely. Uudelle työntekijälle vuosikellosta ei ole hyötyä jos hän ei tiedä mitä fraaseilla tarkoitetaan, joten vuosikellon rinnalle tulee taulukko, jossa työtehtävät on avattu yksityiskohtaisemmin.

Näytin toimeksiantajalle vuosikellomalleja, jotka olin tehnyt microsoft world-ohjelmalla. Mietimme yhdessä mikä niistä olisi hänen käyttötarkoitukseensa sopivin. Päädyimme pyöreään malliin, joka muistuttaa tavallista kellotaulua, mutta numerot on korvattu kuukausilla. Se on helppolukuinen ja siihen voi asettaa työtehtäviä kuukausien tarkkuudella. Asettelin työtehtävät vuosikelloon keskusteluidemme pohjalta ja laadin taulukon, jossa tarkennetaan mitä työtehtävät pitää sisällään. Toimeksiantaja sai alustavan vuosikellon ja taulukon tarkasteltavaksi, johon hän sai tehdä parannusehdotuksia ja oikaista virhekohtia.

Valmiin produktin toimeksiantaja sai sähköisenä tiedostona sekä tulostettuna julisteena. Sähköiseen tiedostoon työtehtäviä voi helposti muokata tarpeen mukaan. Työhuoneen seinälle tulosteettiin A5 kokoinen juliste vuosikellosta.

Informaatiotapahtuma

Pyyntö infotapahtuman järjestämisestä tuli toimeksiantajalta. Kuten vuosikelloonkin on merkitty, keväisin järjestetään kaksi tapahtumaa ikäihmisille sekä heidän omaisilleen. Minulle annettiin vapaat kädet ideoida ja toteuttaa tapahtuma. Ainoana linjauksena oli, että tapahtuma saisi mielellään olla infopainotteista, koska kunnassa toimivan Seniorintuvan kanssa on epävirallisesti sovittu, että siellä järjestetään jumppaa sekä muita aktiviteetteja, ja Seniorum sen sijaan keskittyy neuvontaan ja informaatioon liittyvien tapahtumien järjestämiseen.

Mieleeni tuli tiedottaminen kunnallisista vanhushpalveluista. Kartoittavilla 80-vuotiskäyneillä ikäihmisille kerrotaan saatavilla olevista palveluista ja annetaan esitteitä. Haluaisin, että kaikilla asiasta kiinnostuneilla olisi mahdollisuus tulla kuulemaan vanhushpalveluista avoimeen tapahtumaan ja samalla tutustumaan sosiaali- ja terveysalan toimijoihin, iästä ja hoidontarpeesta riippumatta. Kerroin ideastani palaverissa muistikoordinaattorin, muistihoitajan ja palveluohjaajan kanssa ja heidän mielestään suunnitelma oli hyvä. Ehdotin, että tapahtuman voisi järjestää messu-tyyppisesti, eli jokaisella yksikön edustajalla olisi oma pöytä, jossa jakaa esitteitä ja keskustella asiakkaiden kanssa. Asiakkaat saisivat vapaasti kierrellä tilassa ja tutustua tarkemmin heitä kiinnostaviin palveluihin ja niiden edustajiin.

Harjoitteluni aikana olin päässyt tekemään moniammatillista yhteistyötä ja tutustumaan Paraisten kaupungissa sosiaali- ja terveysalan toimijoihin, joten heidän pyytäminen osallistumaan infotapahtumaan onnistui vaivattomasti. Lähes kaikki kutsumani toimijat pääsivät paikalle ja sanoivat konseptin olevan hyvä. Osallistumaan pääsivät: kotihoidon ohjaaja, omaishoidon ohjaaja ja sijaishoitaja, toimintaterapeutti, palveluohjaaja, muistikoordinaattori ja muistihoitaja. Lisäksi paikalle tuli vanhuksille suunnatun leipomistapahtuman järjestäjä mainostamaan tulevaa tapahtumaa. Olin pyytänyt toimijoita ottamaan esitteitä ja muuta materiaalia mukaan, joita voisi jakaa yleisölle, esimerkiksi toimintaterapeutti oli ottanut apuvälineitä mukaan näyttille (rollaattori, korotustyyny, liukueste, nastat kenkiin).

Aikataulu

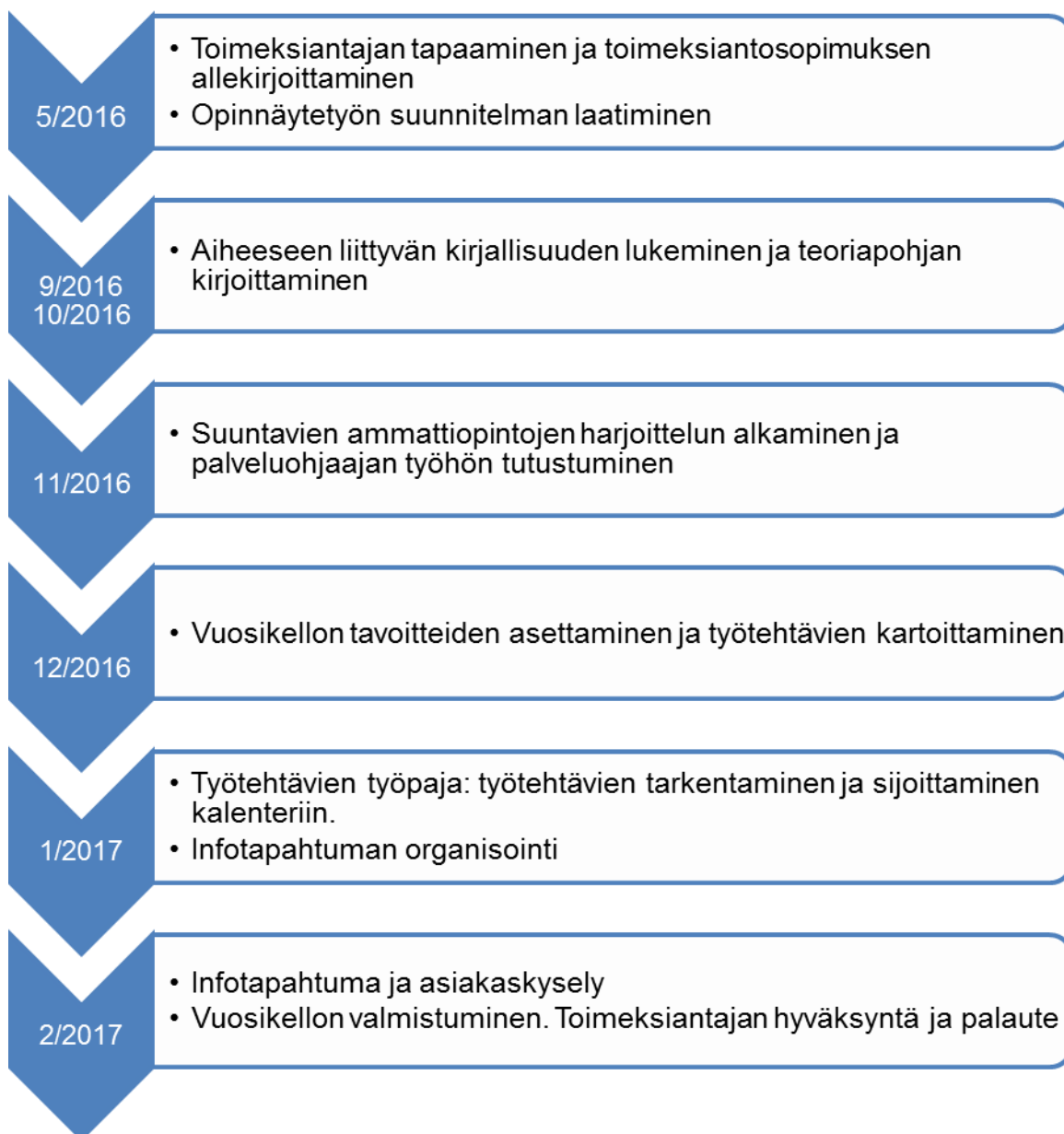
Kehittämishankeen toteuttaminen sijoittui aikavälille marraskuu 2016- helmikuu 2017. Kehittämishankeen muodostuminen voidaan jakaa neljään vaiheeseen: tavoitteiden asettamiseen, suunnitteluun, toteuttamiseen sekä arviontiin. Hanke sai alkunsa toukokuussa 2015, jolloin tapasin toimeksiantajan ensimmäisen kerran ja keskustelimme alustavasti kehittämishankkeesta ja teimme toimeksiantosopimuksen. Tapaamisen pohjalta

tein opinnäytetyön suunnitelman, jonka esittelin koulun opinnäytetyöpajassa ja sain ohjaavalta opettajalta hyväksynnän. Syksyllä 2016 luin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja aloin kirjoittaa opinnäytetyön teoriaosuutta.

Varsinainen kehittämishankkeen käynnistäminen alkoi marraskuun loppupuolella 2016, jolloin aloitin suuntavien ammattiopintojen harjoittelun neuvontakeskus Seniorumissa. Ensimmäisten harjoitteluviikkojen tavoitteena oli saada kokonaiskuva palveluohjaajan työstä, jotta vuosikellon suunnitleminen olisi helpompaa. Joulukuussa konkretisoitui kehittämishankkeen tavoitteet ja päämäärä, eli mikä on vuosikellon ydin ja arvot, johon kehittämishankkeella pyritään. Samalla alkoi palveluohjaajan työtehtävien kartoittaminen: mitkä ovat vuosittain/systemaattisesti toistuvia työtehtäviä, jotka olisi hyvä sijoittaa vuosikelloon. Joulukuun aikana täydennettiin "työtehtävälistaa" aina kun työyhteisössämme huomattiin siihen lisättäviä osia. Tammikuussa pidettiin työpaja, jossa aikaisemmin listatut työtehtävät käytiin läpi (työtehtävän laajuus, työmäärä) ja sijoitettiin alustavasti kalenteriin. Tammikuussa esittelin myös luonnoksia graafisista vuosikellomalleista, jotka olin tehnyt world-ohjelmalla ja keskustelimme mikä olisi kyseiseen käyttötarkoitukseen sopivin vaihtoehto.

Osana kehittämishanketta järjestimme infotapahtuman Paraisten vanhuspalveluista neuvontakeskuksessa. Suunnitleminen ja ideointi alkoivat tammikuussa ja tapahtuma pidettiin helmikuun alussa. Kehittämishankkeen tuotos, eli vuosikello valmistui helmikuussa ja esiteltiin toimeksiantajalle.

Alla oleva kuvio (kuvio 1) kuvaa kehittämishankkeen prosessin toimeksiantosopimuksesta lähtien valmiiseen tuotokseen.

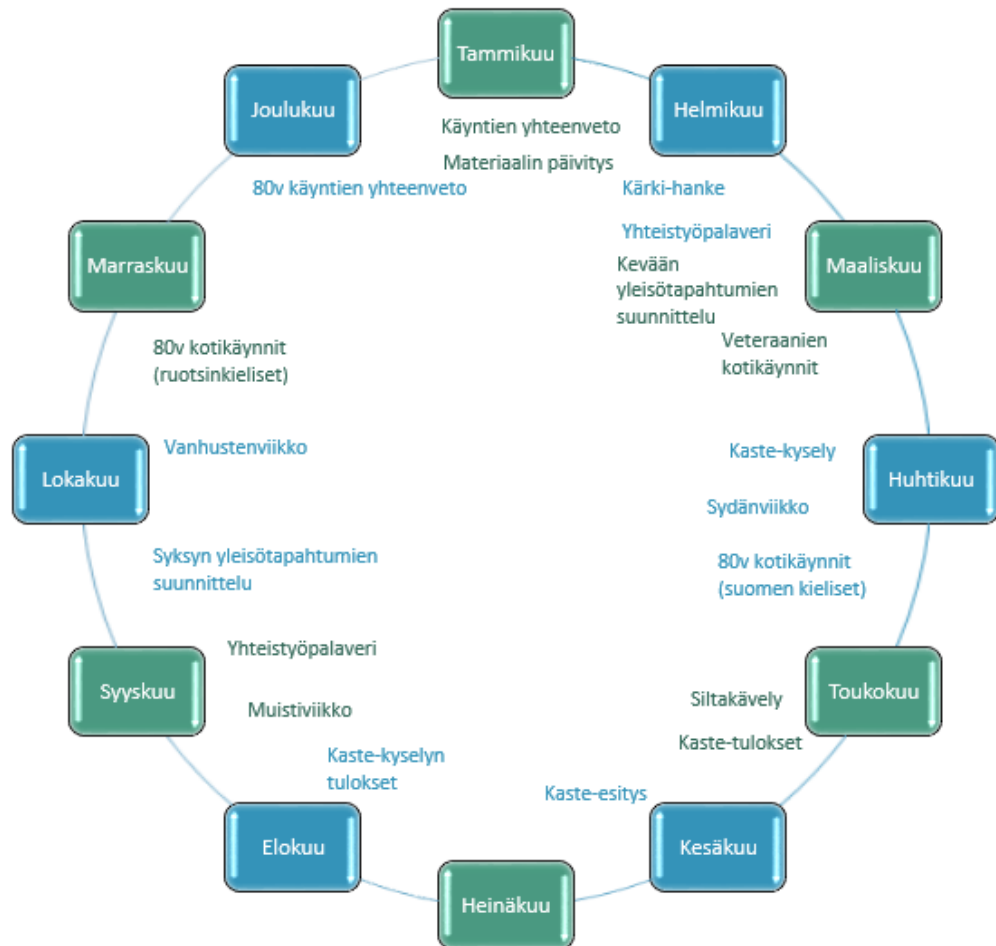


Kuvio 2. Kehittämishankkeen prosessikaavio

Kehittämishankkeen prosessi eteni melkein ennalta laatimani aikataulun mukaan. Kahvihuonekeskusteluissa kehittämishanke tuli useasti esille ja parhaimmat ideat syntyivät juurikin kahvikupin äärellä. Aikataulun pitämistä helpotti se, että toimeksiantaja oli varannut aikaa hankkeen edistämiseen ja otti kaikki ehdotukset positiivisesti vastaan.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TUOTOKSET

5.1 Palveluohjaajan vuosikello



Kuvio 3. Palveluohjaajan vuosikello Seniorumissa

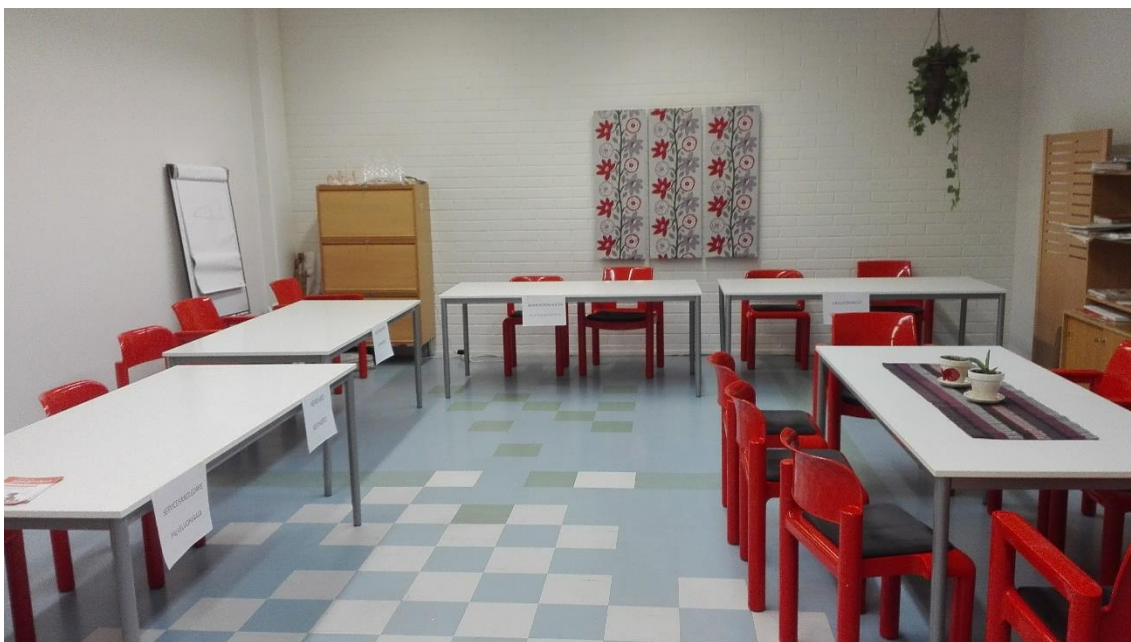
Vuosikelloon sijoitetut työtehtävät on pyritty asettelemaan toteutumisajankohdan mukaan, esimerkiksi muistiviikko on syyskuussa, mutta tapahtuman suunnittelu ja valmistelu täytyy kuitenkin aloittaa hyvissä ajoin. Työtehtäviä ei ole aseteltu kuukausien tai päivien tarkkuudella, koska vuosikellon tarkoituksena ei ole toimia tiukkana aikatauluna, vaan työvälineenä, joka helpottaa aikatauluttamista ja muistamaan tulevat työtehtävät. Vuosikelloa voi muokata tarpeen mukaan työtehtävien lisääntyessä tai muuttuessa.

Vuosikellon luettavuuden takia siinä on käytetty vain lyhyitä fraaseja työtehtävistä. Alla oleva taulukko tarkentaa työtehtävien sisältöä.

KÄYNTIEN YHTEENVETO	Seniorumin asiakaskäyntien, yhteydenottojen ja tilanvuokrausten tilastointi.
MATERIAALIN PÄIVITYS	Lomakkeiden, esitteiden, maksujen ja muiden asiakirjojen paikkansapitävyys ja tarvittaessa uusiminen
KÄRKI-HANKE	Palaveri helmikuussa, jossa tarkentuu työnkuva ja tulevan hankkeen työmäärä
YHTEISTYÖPALAVERI	Tapaaminen muiden ikäihmisille toimintaa järjestävien tahojen kanssa.
KEVÄÄN JA SYKSYN YLEISÖTAPAHTUMA	Infotapahtumien suunnittelu ja koordinointi. Tapah-tuman jälkeen kerätään asiakaspalaute, jota voi hyödyntää seuraavan tapahtuman ideoinnissa. Ta-voitteena järjestää kaksi infotapahtumaa keväällä ja syksyllä.
VETERAANIEKOTIKÄYNNIT	Kotikäynnit tehdään yhteistyössä sosiaalityönteki-jän ja fysion kanssa. Tarkoituksena laatia tai päivit-tää veteraanien palvelusuunnitelma ja kertoa vete-raaneille suunnatuista maksuttomista palveluista
KASTE-KYSELY, TULOK-SET, ESITYS JA RAPORTTI	Kaste-hankkeen kyselyn päivittäminen ja lähettämi-nen kotihoidon asiakkaille. Vastauksien kokoami-nen (tulosten saaminen). Esitys saaduista tu-loksista sekä raportointi.
SYDÄNVIKKO, MUISTIVI- IKKO, VANHUSTENVIKKO	Kyseessä olevan teeman esilletuominen Senioru-missa ja yhteistyössä järjestetty toiminta aiheeseen liittyen muiden toimijoiden kanssa.
80V KOTIKÄYNNIT	Kartoittavat kotikäynnit kyseisenä vuonna 80-vuotta täyttävälle. Asiakkaille lähetetään etukäteen kysely-lomake ja tieto heille varatusta kotikäyntiajasta. Työparina kotisairaanhoidon työntekijä.
SILTAKÄVELY	Tapahtuma, jossa lähdetään kävelyretkelle Parais-ten siltoja pitkin. Järjestäminen yhteistyössä toimin-taterapeutin kanssa.
80V KOTIKÄYNTIEN YHTE-ENVETO	Kyselylomakkeiden yhteenveto ja raportointi. Saa-ristoalueen vanhuspalveluohjaajat lähettävät hei-dän tilastonsa Seniorumiin.

Taulukko 1. Vuosikellon työtehtävien tarkentaminen

5.2 Infotapahtuma



Kuva 1. Tila, jossa informaatiotapahtuma järjestettiin

Tapahtuma järjestettiin neuvontakeskuksen salissa. Jokaiselle toimijalle oli varattu oma pöytä nimilapun kera, johon he saivat levittää esitteitään. Pöydät oli järjestetty hevosenkengät muotoon, jolloin ihmisillä oli tilaa kiertää tilaa ympäri. Reunoille oli jätetty istumapaikkoja sekä kahvipöytä, jotta ihmiset pääsevät istumaan tarvittaessa.

Osallistumaan pääsivät: kotihoidon ohjaaja, omaishoidon ohjaaja ja sijaishoitaja, toimintaterapeutti, palveluohjaaja, muistikoordinaattori ja muistihoitaja. Lisäksi paikalle tuli vanhuksille suunnatun leipomistapahtuman järjestäjä mainostamaan tulevaa tapahtumaa. Olin pyytänyt toimijoita ottamaan esitteitä ja muuta materiaalia mukaan, joita voisi jakaa yleisölle, esimerkiksi toimintaterapeutti oli ottanut apuvälineitä mukaan näytille (rol-laattori, korotustyyny, liukueste, nastat kenkiin).



Kuva 2. Palveluohjaajan ja kotihoidon ohjaajan piste

Tapahtumaa oli mainostettu paikallisessa lehdessä sekä seniorituvan ja kirjaston ilmoitustaululla (Liite 1 ja 2). Paikan päälle tuli noin 20-25 henkilöä. Tapahtuman yhteydessä pidettiin kahvitarjoilu. Tapahtumaan tulleita henkilöitä pyydettiin täyttämään lyhyt palautekaavake, jotta saataisiin tietoon vastasiko tapahtuma odotuksia ja mitä ohjelmaa asiakkaat toivovat jatkossa. Täytettyjä asiakaspalautelappuja saatiin 10kpl (Liite 3).

6 ARVIOINTI JA POHDINTA

6.1 Kehittämishankkeen toteutuksen arviointi

Kehittämistyön arviointi on jälkikäteen tapahtuvaa päättelyn analyysia. Vaikka tutkimustoiminnasta ei ole kyse, on arvioinnin silti noudatettava tutkimuksellisen työskentelyn vaatimuksia: kriittisyys, puolueeton tiedonvälitys (objektiivisuus) ja hyödyllisyys. Kehittämistyössä on hyvä arvioida toteutuivatko kehittämistehtävät ja vastaavatko ne asetettuja tavoitteita. (Hakala 2004, 144.)

Kehittämistyön tavoitteena oli kehittää palveluohjaamista Paraisten kaupungin neuvontakeskus Seniorumissa ja lisätä kuntalaisten tietoisuutta vanhuspalveluista. Sain vapaat kädet kehittämishankkeen ideoinnissa. Toimeksiantajan hyväksynnällä kehittämistehtäväksi vahvistui vuosikellon laatiminen palveluohjaajan työtehtävistä sekä informaatiota-
pahtuman suunnitteleminen ja järjestäminen. Vuosikellon hyödyt todettiin laaja-alaisiksi. Se toimii palveluohjaajan työn aikatauluttamisen ja organisoinnin tukena sekä auttaa uutta työntekijää perehtymään työhön. Hyöty heijastuu asiakkaisiin kun palveluohjaajan työajan käyttö on tehokasta ja strukturoitua. Asiakkaat voivat myös esillä olevasta vuosikellosta seurata milloin neuvontakeskuksessa järjestetään toimintaa. Informaatiota-
pahtuman järjestäminen vahvisti vanhuspuolen toimijoiden yhteistyötä ja loi toimivan konseptin, jota voi käyttää jatkossa. Samalla kerättiin asiakaspalautetta, jota voi hyödyntää seuraavia tapahtumia järjestettäessä.

Kehittämistyön tuloksena syntyy uusi, innovatiivinen tuotos, joka on edeltäjäänsä parempi tai kokonaan uusi (Salonen 2013, 22). Valitsin opinnäytetyömuodoksi kehittämistoiminnan, koska halusin kehittää jotain konkreettista, josta olisi pitkäaikaista hyötyä toimeksiantajalle ja jota pystyisi soveltamaan myös muihin toimipisteisiin.

Lähivuosina vuosikelloa on alettu käyttämään myös sosiaalialan työkentällä, mutta alun perin se on suunniteltu markkinoinnin ja budjetoinnin apuvälineeksi yritystoimintaan (Nokkonen-Pirttilampi 2014, 59–61). Kehittämistoiminnan alkaessa ei ollut tarkkaa suunnitelmaa millainen vuosikellosta tulisi. Yhtenä vaihtoehtona oli tehdä neuvontakeskuksen toiminnan vuosikello, mutta se koettiin liian suppeaksi, koska vuodessa järjestetään 5-8 tapahtumaa ja niiden suunnitteleminen yksityiskohtaisesti etukäteen olisi ollut mahdollista. Päädyimme työtehtävien vuosikelloon, johon sisältyi myös tapahtumat, koska nii-

den järjestäminen lukeutuu työtehtäviin. Näin päästiin kattavaan lopputulokseen: vuosikellossa näkyy tulevat tapahtumat sekä muut työtehtävät, joista on hyvä tietää etukäteen ja varautua ajoissa. Vuosikello valmistui suunnitellun aikataulun mukaisesti. Asiaa helpotti se, että olin kymmenen viikon ajan työharjoittelussa neuvontakeskuksessa ja pystyin viemään kehittämishanketta eteenpäin sinä aikana. Toimeksiantaja oli tyytyväinen lopputuotokseen ja vuosikellojuliste sai paikkansa työhuoneen seinällä. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa toimi hyvin ja häneltä löytyi aina aikaa kehittämishankkeelle kun sitä pyysin. Hyvä yhteistyö mahdollisti tuotoksen olevan hänen toiveidensa mukainen. Kehittämishankkeeni herätti huomiota myös muissa kaupungin sosiaaliohjaajissa ja sain esitellä vuosikellon käyttötarkoituksen heille. Eräälle sosiaaliohjaajalle loin oman vuosikellopohjan, johon pystyy kirjaamaan toimintaa/työtehtäviä. Olen erittäin tyytyväinen lopputulokseen, mutta näin jälkikäteen katsottuna olisin halunnut määritellä työtehtävät vielä tarkemmin. Itse palveluohjaaja tietää mitä työtehtävät pitää sisällään, mutta uutta työntekijää ajatellen työtehtävien määrittely olisi voinut olla yksityiskohtaisempaa.

Toisena kehittämistehtävänä oli lisätä kuntalaisten tietoisuutta vanhuspalveluista järjestämällä informaatiotapahtuma aiheesta. En halunnut tapahtuman olevan luentomainen tietoisuus, vaan vapaamuotoinen tapahtuma, jossa ihmiset voisivat vapaasti kysellä heitä askarruttavia asioita ja saada tietoa juuri heitä koskevista palveluista. Palaverissa palveluohjaajan, muistikoordinaattorin ja muistihoitajan kanssa syntyi ajatus messu-tyyppisestä tapahtumasta, jossa olisi mukana kaikki oleelliset vanhuspalveluiden toimijat. Yhteistyökumppanit oli helppo saada innostumaan aiheesta ja osallistumaan tapahtumaan. Yhteisen tapahtuman järjestäminen vahvisti vanhusalan toimijoiden verkostotyötä ja menneitä. Tapahtuman toimintamalli sai kiitosta toimijoilta sekä asiakkailta. Messuasetelma mahdollisti sen, että asiakkaat pystyivät osallistumaan tapahtumaan ilman tarkkaa aloittamisaikaa ja keräämään tietoa niistä palveluista, jotka koskevat heitä. Jatkotoimenpiteenä saman informaatiotapahtuman voisi viedä saaristoon, jotta heillä olisi mahdollisuus saada tietoa vanhuspalveluista omalla asuinalueellaan.

Mielestäni tuotokset vastaavat toimeksiantajan toiveita ja annettuja kehitystehtäviä. Työvälineenä käytettävä vuosikello tukee palveluohjaajan ajankäyttöä ja on muokattavissa tarpeen mukaan. Informaatiotapahtumaan osallistui kiitettävä määrä ihmisiä ja konsepti todettiin toimivaksi. Kahden tuotoksen kehittäminen samanaikaisesti tuntui haastavalta ja vaati paljon aikaa sekä stressinsietokykyä. Varsinkin informaatiotapahtuman järjestäminen hermostutti: mitä jos vanhuspuolen toimijat eivät ole kiinnostuneita yhteistyöstä

tai tapahtumaan ei tule osallistujia. Kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi, joka edellyttää työryhmältä aktiivista vuorovaikutusta ja osallistumista (Toikko & Rantanen 2009, 89). Olen positiivisesti yllättynyt kuinka vaivatonta yhteistyö oli kehittämishankkeessa mukana olevien jäsenten kanssa ja toivon, että sain istutettua kehittävää työtettä yhteistyökumppaneille.

Koin tietoperustan aiheen rajaamisen vaikeaksi, koska tietoa on rajattomasti. Kuitenkin pidin relevanttina viitekehyksenä vanhustyötä ja palveluohjausta, sillä palveluohjaajan työ neuvontakeskus Seniorumissa perustuu näihin aiheisiin. Tietoperustassa olen esitellyt vanhustyön tärkeyden yhteiskunnassa ja painottanut asiakaslähtöisyyttä. Lisäksi teoriaa on vuosikellosta sekä ajanhallinnasta, mutta en halunnut liittää niitä tietoperustakappaleeseen, koska mielestäni kokonaisuudesta olisi tullut sekava. Sen sijaan sisällytin ne kehittämistehtävien yhteyteen.

Kehittämishanke eteni vaihtelevasti. Vaikka kehittämistyö oli jatkuvasti mielessä, niin kirjoittaminen tapahtui sykleissä. Välillä tuli pitkiä taukoja ja sitten taas intensiivistä työskentelyä muutaman viikon ajan. Työharjoittelun aikana työ eteni vauhdikkaasti, koska silloin tein kehittämishankkeen toiminnallista osuutta ja koko työharjoittelu pyöri vahvasti kehittämishankkeen ympärillä. Muistiinpanojen tekeminen helpotti raportointia, koska käydyt keskustelut unohtuivat nopeasti jos niitä ei kirjoittanut ylös.

6.2 Eettinen pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen yksin loi sekä vapauksia että vastuuta. Sain itse päättää prosessin aikataulutuksesta, joka ei välttämättä ollut hyvä asia. Monesti olisin kaivannut toista osapuolta, joka kertoisi milloin mikäkin osa täytyy olla valmiina ja vaatinut tuloksia. Toisaalta tämän prosessin aikana olen joutunut ottamaan paljon vastuuta, luottamaan itseeni ja seisomaan valintojeni takana. Kehittämistyön tekeminen ei ole ollut helppoa. Vastoin käymisiä on tullut vastaan ja välillä tuntui, ettei kehittämistyö valmistu koskaan. Mutta vastapainoksi olen saanut myös onnistumisen tunteita ja oppinut arvostamaan työtäni.

Ammatillinen kasvu tämän prosessin aikana on ollut suurta. Stressinhallinta ja monen asian tekeminen samanaikaisesti on vaatinut priorisointikykyä sekä keskittymistä. Koen, että työelämässä tulee samankaltaisia tilanteita vastaan, jolloin voin peilata kokemustani

tähän prosessiin. Perehtyminen vanhuspalveluihin on kasvattanut ammatti-identiteettiäni ikäihmisten parissa työskentelemisessä ja voisin tulevaisuudessa nähdä itseni työllistyvän vanhusten avopalveluihin.

Sosionomin (AMK) kompetenssit ovat sosiaalialan keskeisiä ydinosamaisalueita. Kompetenssit voidaan jakaa kuuteen osa-alueeseen: sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämisosaaminen sekä johtamisosaaminen. Kompetenssien lisäksi sosionomin ydinosamaisuuteen kuuluu sosiaaliset taidot ja oppimaan oppimisen valmiudet. (Rouhiainen-Valo ym. 2010, 11-21.) Kompetenssialueiden rakentuminen on alkanut opintojen alussa ja vahvistunut tähän päivään asti. Varsinkin opintojen loppusuoralla ja tätä kehittämistyötä tehdessä kehitys on ollut huimaa. Luottamus omaan ammattitaitoon on kasvanut.

Kehittämistyön aikana etiikka on tullut esille tarkastellessa ikäihmisten sosiaalista asemaa yhteiskunnassa. Ikäihmiset eivät ole pelkkä kuluerä, vaan he ovat täysivaltaisia yhteiskunnan jäseniä, joilla on oikeus samoihin hyvinvointipalveluihin ja rahallisiin investointeihin kuin muillakin asiakasryhmillä (Jönson & Harnett 2015, 16). Asiakastyön osaaminen on kehittynyt palveluohjaustilanteissa sekä kotikäynneillä. Kehittämistyötä tehdessä olen pitänyt tärkeänä, että toimintaa kehitetään niin, että hyöty näkyy myös asiakkailla. Palvelujärjestelmä osaaminen on avainasemassa toimiessa palveluohjaajana. On tiedettävä paikalliset palvelut ja käytettävissä olevat resurssit, jotta voi opastaa asiakasta oikeiden palveluiden piiriin (Kanta-Hämeen Pitsi-hanke 2013, 8). Kriittinen yhteiskuntaosaaminen on ollut läsnä kun on huomannut ikäihmisten palveluiden tason ja saatavuuden vaihtelevan asuin paikan mukaan. Kaikille tulisi järjestää tasa-arvoiset palvelut asuinkunnasta riippumatta. Kehittämisosaaminen ja johtamisosaaminen ovat vahvistuneet mainituista kompetensseista eniten kehittämistyön aikana. Kehittämistyön tekeminen on vaatinut kehittävää työtettä, sitoutumista muutoksen ja uuden luomiseen. Työ on vaatinut johtamisosaamista: toimijoiden osallistaminen, kehittämistyön organisointi ja vastuunkanto.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön vieminen alusta loppuun on ollut vaivan arvoinen kokemus ja kasvattanut minua sosionomina.

LÄHTEET

- Aejmelaeus, R.; Kan, S.; Katajisto, K.; Pohjola, L. 2007. Erikoitus vanhustyöhön. Osaamista hyvään arkeen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Alhola, K.; Lauslahti, S. 2005. Taloutta johtamista varten. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Eloranta, T.; Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Findikaattori 2016. Väestön ikärakenne. Viitattu 20.10.2016. <http://www.findikaattori.fi/fi/14>
- Hakala, J.T. 2004. Opinnäytetyöopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudeamus.
- Häkkinen, H. 2002. Ehkäisevät kotikäynnit vanhuksille. Kuntakyselyn tulokset sekä kotimaisia ja ulkomaisia käytäntöjä. Helsinki: Suomen kuntaliitto
- Ikäinstituutti 2009. Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Viitattu 20.10.2016 http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Orait_1-2009-pdf.pdf
- Innokylä 2013. Ennaltaehkäisevä vanhustyö ja palveluohjaus. Viitattu 16.5.2016. <https://www.innokyla.fi/web/malli221019>
- Jabe, M. 2015. Ikä voimavarana. Karkkila: Karkkilan Painopalvelu Oy
- Jönson, H.; Harnett, T. 2015. Socialt arbete med äldre. Tukholma: Författarna och Natur & Kultur.
- Kanta-Hämeen Pitsi-hanke 2013. Palveluohjauksen käsikirja. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä. Viitattu 20.10.2016. <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>
- Kielilaki 423/2003. Annettu Helsingissä 6.6.2003 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030423>
- Koppa 2015. Havainnointi eli observointi. Viitattu 2.2.2017. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe>
- Koskinen, S.; Aalto, L.; Hakonen, S. & Päivärinta, E. 1998. Vanhustyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kunnat 2014. Ikääntyneiden hyvinvointia edistävät kotikäynnit. Viitattu 15.12.2016. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/neuvontapalvelut/kotikaynnit/Sivut/default.aspx>
- Kuntaliitto 2017. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (vanhuspalvelulaki). Viitattu 3.3.2017. <https://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2017/laki-ikaantyneen-vaeston-toimintakyvyn-tukemisesta-seka-iakkaiden-sosiaali-ja>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. Annettu Helsingissä 28.12.2012 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Lill, L. 2010. Äldreomsorg –om makt, genus, klass och känslor i ett yrke. Malmö: Liber Ab.
- Manka, M.; Hakala, L.; Nuutinen, S. & Harju, R. 2010. Työn iloa ja imua –työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tampere: Tammerprint Oy

Manka, M.; Hakala, L.; Nuutinen, S. & Harju, R. 2010. Työn iloa ja imua –työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikalle. Tampere: Tammerprint Oy.

Mäkitalo, R. 2016. Suomesta ikäihmisten mallimaa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Nokkonen-Pirttilampi, M. 2014. Pienyrittäjän markkinointiviestinnän käsikirja. Keuruu: Keurusko-pio Oy.

Noppari, E. & Koistinen, P. 2005. Laatu vanhustyöhön. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Parainen 2016. Saaristokaupunki Parainen. Viitattu 5.12.2016
http://www.pargas.fi/web/kommuninfo/fi_FI/om_pargas/

Päivärinta, E. & Haverinen, R. 2002. Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelma. Opas työntekijöille ja palveluista vastaaville. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Rouhiainen-Valo, T.; Rantanen, T.; Hovi-Pulsa, R. & Tietäväinen, S. 2010. Kompetenssit sosio-nomien (AMK ja YAMK) ydinosaamisen avaajina. Teoksessa Viinamäki L. (toim.) Sosionomin ammatti ja työ 2010-2025. Havaintoja ja päätelmiä sosionomien (AMK ja YAMK) profiilista Suo-men hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 3/2010, 9-36.

Salonen, Kari. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön: opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku. Suomen Yliopistopaino.

Sarvimäki, A.; Heimonen, S.; Mäki-Petäjä-Leinonen, A. 2010. Vanhuus ja haavoittuvuus. Helsinki: Edita.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Julkaisu. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Viitattu 20.9.2016. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Hankkeet ja säädösvalmistelu. Viitattu 16.12.2016
<http://stm.fi/hankkeet>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016a. Iäkkäiden palvelut. Viitattu 25.12.2016. <http://stm.fi/iakkaiden-palvelut>

Suomen palveluohjausyhdistys 2011. Palveluohjauksen määritelmiä. Viitattu 18.5.2016. <http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/palveluohjaus/mitae-palveluohjaus-on>

Suomi, A.; Hakonen, S. 2008. Kulueraasta voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Takala, J. 1998. Opinnäytetyö luovasti. Kehittämisen ja tutkimustyön opas. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012. RAVA™ -mittari. Viitattu 3.11.2016. <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/mittariversio/93/>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Toimintakyvyn ulottuvuudet. Viitattu 9.10.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Ikääntyminen. Viitattu 16.12.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/ikaantyminen>

Tilastokeskus 2007. Väestöennuste 2007- 2040. Viitattu 20.10.2016. http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/2007/vaenn_2007-05-31_tie_001.html

Tilastokeskus 2016a. Väestö. Viitattu 10.3.2017.
http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

Tilastokeskus 2016b. Kuntien avainluvut muuttujina alue 2016 ja tiedot. Viitattu 3.4.2017.
https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Kuntien_avainluvut/Kuntien_avainluvut_2016/kuntien_avainluvut_2016_viimeisin.px/table/tableViewLayout1/?rxid=444223df-f91c-4479-891f-5dcd50b983d2

Toikko, T.; Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Työterveyslaitos 2016. Stressi ja työuupumus. Viitattu 7.12.2016.
<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyostressi-ja-uupumus/>

Työturvallisuuskeskus 2016. Työstressi hallintaan. Viitattu 7.12.2016.
[http://ttk.fi/etusivu_\(vanha\)/tyoelaman_kehittaminen/tyostressi_hallintaan](http://ttk.fi/etusivu_(vanha)/tyoelaman_kehittaminen/tyostressi_hallintaan)

University of Brighton 2013. Older people, wellbeing and participation. Viitattu 6.3.2017.
<https://www.brighton.ac.uk/ssparc/research-projects/older-people-wellbeing-and-participation.aspx>

Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto 2015. Etsivä vanhustyö meillä ja muualla. Raportti suomalaisista ja eurooppalaisista käytännöistä. Viitattu 2.3.2017.
http://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Etsivae_mieli/Etsiva_vanhustyö-raportti_2015.pdf

Virtuaali ammattikorkeakoulu 2016. Observointiin perustuvan tutkimuksen suorittaminen Viitattu 2.2.2017.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289409557/1194290592851.html>

Vuottilainen, P.; Vaarama, M.; Backman, K.; Paasivaara, L.; Eloniemi-Sulkava, U & Finne-Soveri, U. 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy.

Ruotsinkielinen esite informaatiotapahtumasta



Välkommen till **Seniorum** för att få information och diskutera om äldreomsorg

- På plats b.l.a. minneskoordinator, ergoterapeut, handledare för närståendevård och servicehandledare
- Information om hemvård, närståendevård, hjälpmedel, dagverksamhet och andra service för äldre

Kaffebjudning!

Måndagen 6.2 kl.13-15

Seniorum, Strandvägen 1, Pargas

SKÄRGÅRDSSTADEN PARGAS
ROUTEKÄR INÖ KORPO NÄVV PARGAS



SAARISTOKAUPUNKI PARAINEN
ROUTEKARI INÖ KORPPÖ NÄVVÖ PARAINEN

Suomenkielinen esite informaatiotapahtumasta



Tervetuloa **Seniorumiin** saamaan tietoa ja keskustelemaan vanhuspalveluista:

- Paikan päällä muun muassa muistikoordinaattori, toimintaterapeutti, omaishoidon ohjaaja sekä palveluohjaaja
- Tietoa kotihoidosta, omaishoidosta, apuvälineistä, päivätoiminnasta sekä muista vanhuspalveluista

Kahvitarjoilu!

Maanantaina 6.2 klo.13-15

Seniorum, Rantatie 1, Parainen

SKÄRGÅRDSSTADEN PARGAS
KOUTSÄÄ INÖ KORPO NÄS PARGAS



SAARISTOKAUPUNKI PARAINEN
KOUTSÄÄ INÖ KORPOO NÄS PARAINEN

Informaatiotapahtumassa käytetty palautekaavake

PALAUTE/ FEEDBACK

Oliko tapahtumasta sinulle hyötyä?

☐ Kyllä/Ja

Hade du nytta av evenemanget?

☐ Ei/Nej

Oletko tyytyväinen tapahtumaan?

☐ Kyllä/Ja

Är du nöjd med evenemanget?

☐ Ei/Nej

Miksi/Varför?

Millaista toimintaa/tapahtumia toivoisit jatkossa?

Vilken typ av verksamhet/eventemang önskar du i framtiden?
